



Reggio Emilia, 21 febbraio 2025

Al Presidente del Consiglio Comunale

Al Sindaco di Reggio Emilia
ed all'Assessore alla Cura della città

MOZIONE

Miglioramento del servizio di gestione delle segnalazioni dei cittadini

Premesso che:

- La partecipazione attiva dei cittadini e la possibilità di segnalare problematiche sul territorio rappresentano un valore fondamentale per il buon governo della città e per mantenere alti standard di vivibilità e sicurezza.
- L'adozione di strumenti digitali per la gestione delle segnalazioni è un passo cruciale verso una maggiore efficienza amministrativa e trasparenza, poiché permette ai cittadini di interagire con le istituzioni in modo più diretto e tracciabile.
- In data 07/12/2016, la Giunta del Comune di Reggio Emilia ha deliberato l'approvazione di un sistema di gestione delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e rispondere in modo tempestivo ed efficace alle esigenze della cittadinanza.¹
- Questo sistema è disciplinato dalle Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami², che prevedono la raccolta delle segnalazioni tramite diversi canali, tra cui il *form* online, il telefono, il fax, e le comunicazioni di persona presso gli uffici

¹ [link: Testo atto formato digitalmente](#)

² [link: Linee guida "Segnalazioni e reclami"](#)



competenti. Tali segnalazioni vengono registrate e gestite tramite un sistema informatico che permette di tracciare ogni fase del processo, dalla ricezione alla risposta, e include la possibilità di fornire al cittadino una risposta di cortesia automatizzata con il numero di protocollo.

Visto che:

- Sono numerose le lamentele di cittadini che, a fronte di segnalazioni effettuate mediante il portale Reggio Emilia Segnalazioni, comunicano di non ottenere i risultati desiderati. Per esempio, in una lettera pubblicata sulla stampa locale, un cittadino lamenta numerose segnalazioni riguardanti il problema della pavimentazione del marciapiede in via Emilia a S. Stefano e via Nuova, che presenta pericoli per i pedoni a causa dell'ammaloramento delle lastre³. Nonostante l'utilizzo del servizio di gestione delle segnalazioni telematico, le richieste di intervento non hanno ricevuto una risposta concreta e l'intervento richiesto non è avvenuto.
- Le risposte automatiche inviate dal sistema di gestione segnalazioni forniscono ai cittadini informazioni parziali riguardo la competenza dell'intervento e rispetto ai tempi entro i quali l'intervento è previsto, non fornendo ad esempio una classificazione/differenziazione delle diverse tipologie degli interventi.

Considerato che:

- Un sistema digitale efficace è essenziale per facilitare la comunicazione tra cittadini e istituzioni, e per garantire una risposta tempestiva e trasparente alle segnalazioni, contribuendo a migliorare la qualità dei servizi pubblici.
- La mancanza di una chiara comunicazione e di interventi tempestivi genera insoddisfazione nei cittadini e rischia di aumentare i costi di riparazione a causa del deterioramento progressivo delle infrastrutture.
- Esistono numerosi software di mercato che consentono ai Comuni di digitalizzare e rendere più efficiente la gestione delle segnalazioni. Soluzioni di questo tipo, adottabili anche con il supporto dei fondi PNRR, sono progettate per integrarsi con i sistemi già

³ Fonte: Il Resto del Carlino, 12 ottobre 2024, pag. 12



esistenti, garantendo una maggiore efficienza amministrativa e un migliore rapporto con la cittadinanza.

Si impegnano il Sindaco e l'Assessore competente a:

1. Migliorare e potenziare, a seguito dei dati raccolti e valutazioni effettuate, il sistema di gestione delle segnalazioni dei cittadini, garantendo che sia indicato all'utente il settore/servizio competente della presa in carico e della gestione, indicando anche informazioni utili quali, a titolo esemplificativo, le tempistiche previste per le tipologie di intervento.
2. Valutare l'adozione di strumenti digitali avanzati, come chatbot o intelligenza artificiale, per facilitare l'interazione con la piattaforma di segnalazioni, fornendo dove possibile risposte immediate e instradando correttamente le segnalazioni, anche in caso di competenza di altri enti.
3. Valutare l'opportunità di definire tempistiche differenziate per categoria di intervento, basandosi sui dati disponibili e sulle best practice di altri enti locali, per rendere più efficiente la gestione delle segnalazioni e migliorare la programmazione degli interventi.
4. Istituire un sistema di monitoraggio e valutazione delle segnalazioni pendenti, attraverso l'uso di indicatori di performance (KPI), al fine di individuare e correggere eventuali criticità nel processo di gestione, riducendo i tempi di attesa e prevenendo duplicazioni o ridondanze nelle segnalazioni.
5. Esplorare, nel rispetto della normativa italiana ed europea in materia, la possibilità di migrare il sistema attuale verso una piattaforma cloud maggiormente integrabile con i diversi strumenti digitali esistenti, al fine di ridurre il tempo speso dal personale su servizi a basso valore aggiunto, permettendo invece di focalizzare il lavoro su analisi, comunicazione dei risultati, miglioramento continuo.
6. Assicurare una comunicazione agli utenti sullo stato di avanzamento delle proprie segnalazioni e sui relativi tempi di risoluzione.

Giovanni Anceschi (PD)

Riccardo Ghidoni (PD), Cecilia Barilli (PD), Sara Paderni (PD), Fausto Castagnetti (PD), Claudio Aguzzoli (PD), Niccolò Medici (PD), Luisa Carbognani (PD), Rosario Martorana (Massari Sindaco), Federico Macchi (PD), Ada Francesconi (PD), Nando Ganassi (PD)